



LAPORAN SURVEI

ZONA INTEGRITAS

**INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN
INDEKS PERSEPSI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN**

**Di Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Surabaya**

**TRIWULAN 4 (OKTOBER - DESEMBER)
2024**

**FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

Gedung T14 Lt.2
Kampus Lidah Wetan, Surabaya 60213
fbs@unesa.ac.id

fbs.unesa.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN SURVEI INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN INDEKS PERSEPSI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN

FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

Disahkan di Surabaya
Pada tanggal: 6 Desember 2024

Dekan
Fakultas Bahasa dan Seni



Syafi'ul Anam, Ph.D
NIP. 197809162006041001

Ketua Zona Integritas,
Fakultas Bahasa dan Seni

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized cursive letters.

Suvi Akhiriyah, M.Pd
NIP. 198102122005012001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) Universitas Negeri Surabaya (UNESA) berkomitmen untuk terus melakukan perbaikan secara berkesinambungan guna meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam hal pencegahan korupsi.

Komitmen ini mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah. Salah satu bentuk komitmen tersebut adalah penyusunan indeks persepsi anti-korupsi yang menjadi salah satu parameter dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan melayani.

FBS UNESA merupakan unit kerja yang menjalankan peran strategis dalam penyelenggaraan fungsi layanan pendidikan serta mengelola sumber daya yang signifikan. FBS UNESA telah mencanangkan Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM, oleh karena itu diperlukan informasi mengenai persepsi korupsi dari pengguna layanan sebagai dasar penetapan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mewujudkan pelayanan yang bebas dari korupsi.

Pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM menitikberatkan pada integritas penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas penyelenggara pelayanan publik akan dinilai antara lain melalui potensi suap dan kemungkinan adanya penambahan biaya di luar tarif resmi yang telah ditetapkan.

B. Maksud Dan Tujuan

Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi di FBS UNESA dimaksudkan sebagai acuan dalam pengambilan kebijakan untuk mencegah terjadinya perilaku korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Tujuan dari Penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi ini adalah untuk merumuskan rekomendasi berdasarkan kajian, guna mendukung tercapainya Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

C. Landasan Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme.
- b) Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi.
- c) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- d) Undang-Undang Nomor 49 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1986 tentang Peradilan Umum.
- e) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- f) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi.
- g) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria dan Jumlah Responden

Survei Zona Integritas di Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) Universitas Negeri Surabaya (UNESA) melibatkan berbagai pihak baik dari internal maupun eksternal fakultas. Tujuan survei ini adalah untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai persepsi terkait transparansi, akuntabilitas, serta integritas pelayanan di FBS UNESA.

Kriteria Responden:

1. Pihak Internal

Responden dari pihak internal terdiri dari sivitas akademika FBS UNESA, yang meliputi:

- a) Dosen: Sebagai pengajar dan tenaga profesional yang berperan dalam proses pendidikan dan pengembangan mahasiswa.
- b) Tenaga Kependidikan (Tendik): Staf administrasi yang mendukung operasional dan pelayanan di lingkungan fakultas.
- c) Mahasiswa: Penerima utama layanan pendidikan dan administrasi, memberikan pandangan langsung mengenai kualitas layanan.

2. Pihak Eksternal Responden dari pihak eksternal mencakup:

- a) Vendor yang bekerja sama dengan fakultas: Pihak eksternal yang berperan dalam pengadaan barang dan jasa untuk kebutuhan operasional fakultas.
- b) Alumni: Mantan mahasiswa yang telah merasakan layanan akademik dan administratif di FBS UNESA.
- c) Masyarakat Umum: Pihak dari luar yang berinteraksi atau memiliki pandangan terhadap layanan yang diberikan oleh fakultas.

Jumlah Responden: Survei ini melibatkan total 53 responden, yang terdiri dari representasi baik dari internal maupun eksternal. Jumlah ini diharapkan memberikan cakupan yang cukup luas untuk memperoleh data persepsi terkait integritas dan kualitas layanan di FBS UNESA. Periode Responden.

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu 3 bulan (triwulan). Dengan *range* waktu dari bulan Oktober 2024 hingga Desember 2024

B. Instrumen Survey

Survei ini dilakukan dengan dua aspek, yaitu; Survey Persepsi Anti Korupsi dan Survey Persepsi Kualitas Pelayanan. Kedua survei ini sangat penting untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang persepsi masyarakat dan untuk mendukung pengembangan yang berkelanjutan di FBS.

Survei Persepsi Anti Korupsi bertujuan untuk mengevaluasi pandangan responden mengenai integritas dan transparansi dalam proses di FBS. Responden akan diminta untuk menilai pernyataan terkait kebijakan dan praktik anti korupsi, menggunakan skala Likert dari 1 hingga 4, di mana 1 berarti "tidak setuju" dan 4 berarti "sangat setuju." Melalui survei ini, kami berharap bisa mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam mencegah korupsi.

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan difokuskan pada kepuasan responden terhadap layanan yang mereka terima di FBS. Dengan menggunakan skala yang sama, responden akan menilai pernyataan mengenai pengalaman mereka dalam berinteraksi dengan staf dan layanan yang diberikan. Umpan balik dari survei ini akan membantu kami meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memenuhi harapan pengguna.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan melalui survei daring (*online*). Proses pengumpulan data dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

Penginputan Email Responden

Tim survei terlebih dahulu menginput alamat email para responden, baik dari pihak internal (dosen, tenaga kependidikan, mahasiswa) maupun pihak eksternal (vendor, alumni, masyarakat umum). Data email ini menjadi dasar untuk pengiriman tautan survei secara individual.

Pengiriman Tautan Survei melalui Email

Setelah penginputan, tautan survei dikirimkan langsung ke email para responden. Setiap responden menerima tautan survei yang unik untuk memastikan keamanan dan akurasi data yang dikumpulkan.

Pengisian Survei oleh Responden

Responden dapat mengakses tautan yang diterima melalui email mereka dan langsung memulai pengisian survei terkait layanan publik dan persepsi anti korupsi di lingkungan FBS UNESA.

Metode ini memungkinkan pengumpulan data yang efisien dan aman, serta memberikan responden fleksibilitas dalam mengisi survei di waktu yang paling nyaman bagi mereka.

BAB III
HASIL DATA SURVEI

A. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi

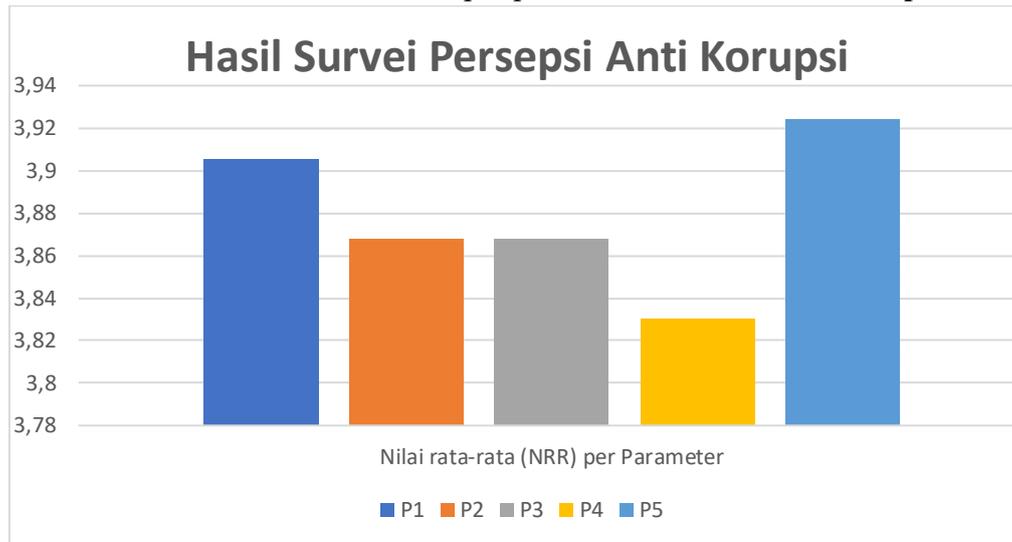
Hasil survei dari pernyataan terkait persepsi anti korupsi adalah sebagai berikut

| No | Survei Persepsi Anti Korupsi | | | | |
|----|------------------------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 8 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 9 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 14 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 25 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| | | | | | |
|---------------------------------------|-------------|----------|----------|----------|----------|
| 38 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 39 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 40 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 45 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| | | | | | |
| Jumlah Nilai per Parameter (JP) | 207 | 205 | 205 | 203 | 208 |
| Nilai Rata-rata (NRR) | 3,90566038 | 3,867925 | 3,867925 | 3,830189 | 3,924528 |
| Nilai Indeks Per Parameter | 0,78113208 | 0,773585 | 0,773585 | 0,766038 | 0,784906 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | 96,98113208 | | | | |
| Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan | Sangat Baik | | | | |

Berdasarkan tabel yang tersedia, hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terkait **Survei Persepsi Anti Korupsi** menunjukkan bahwa nilai IKM yang diperoleh adalah 96,98. Nilai ini mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan nilai IKM sebesar 96,98 pelayanan tersebut dikategorikan dalam "Sangat Baik". Artinya, pelayanan yang diberikan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan masyarakat, menunjukkan bahwa kualitas layanan sangat memuaskan bagi para pengguna.

Dalam chart, berikut nilai rata-rata per parameter untuk **Survei Persepsi Anti Korupsi**



Grafik ini menampilkan nilai rata-rata (NRR) untuk lima parameter (P1 hingga P5) yang digunakan untuk mengukur persepsi publik terkait anti korupsi. Secara keseluruhan, mayoritas responden untuk setiap pernyataan memberikan penilaian tertinggi (skor 4), yang menunjukkan umpan balik positif terkait tidak adanya diskriminasi, pelayanan di luar prosedur, penerimaan imbalan yang tidak sah, penggunaan perantara tidak resmi, dan pungutan liar di unit layanan tersebut.

P1 adalah pernyataan Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit kerja ini (diwakili oleh warna biru muda) memiliki nilai NRR sekitar 3,9 menempati urutan kedua dari atas. Untuk segi persepsi. P2 adalah pernyataan Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini sedikit lebih rendah dengan nilai NRR sekitar 3,86 menjadi parameter dengan persepsi paling rendah di antara yang lainnya.

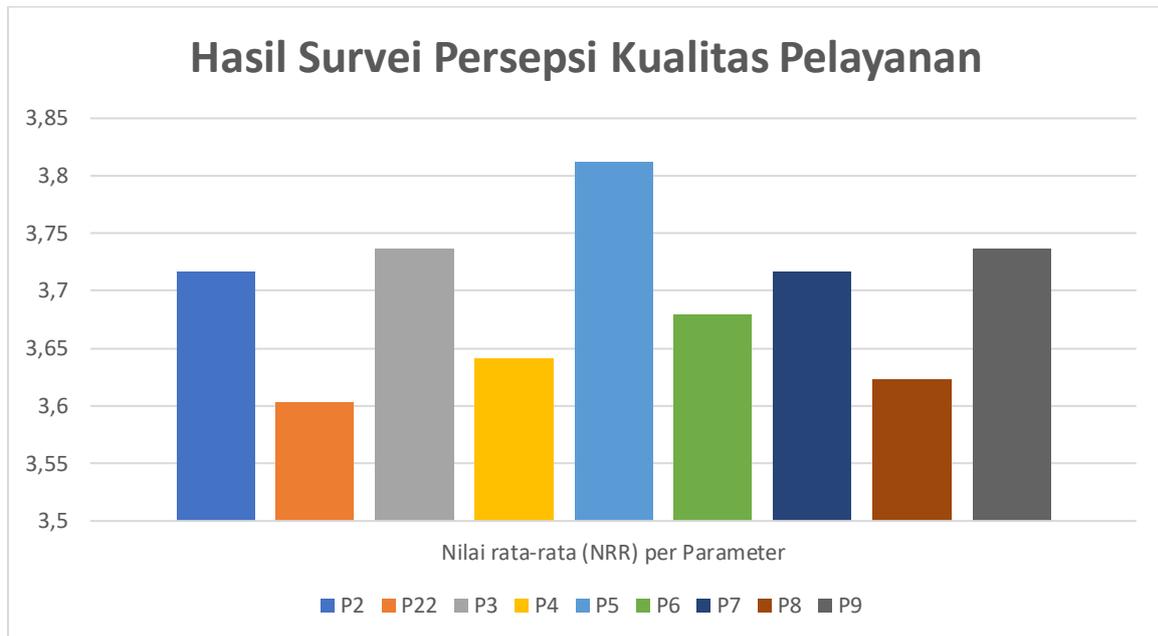
P3 (Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini) menunjukkan sedikit peningkatan dibanding P2, dengan nilai NRR sekitar 3,86 , mendekati angka rata-rata. P4 (Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini) mencatatkan nilai tertinggi di grafik ini, dengan NRR sekitar 3,83 menandakan persepsi paling positif terhadap anti korupsi. P5 (Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini) berada di posisi tertinggi dengan NRR sekitar 3,92, lebih dekat dengan P1.

Secara keseluruhan, P5 adalah parameter yang mendapat persepsi paling positif dalam hal upaya anti korupsi. Nilai rata-rata untuk semua parameter berada dalam kisaran 3,83 hingga 3,92, menunjukkan bahwa persepsi terkait anti korupsi cukup konsisten di seluruh parameter, namun terdapat perbedaan yang signifikan pada masing-masing nilai.

| | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-------------|-------|-------|-------|------|------|-------|------|------|
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 44 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 52 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| | | | | | | | | | |
| Jumlah Nilai per Parameter (JP) | 197 | 191 | 198 | 193 | 202 | 195 | 197 | 192 | 198 |
| Nilai Rata-rata (NRR) | 3,717 | 3,604 | 3,736 | 3,642 | 3,81 | 3,68 | 3,717 | 3,62 | 3,74 |
| Nilai Indeks Per Parameter | 0,7434 | 0,721 | 0,747 | 0,728 | 0,76 | 0,74 | 0,743 | 0,72 | 0,75 |
| Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) | 92,54716981 | | | | | | | | |
| Kategori Penilaian Kepuasan Pelayanan | Sangat Baik | | | | | | | | |

Dari tabel yang disajikan, didapatkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 92,54. Berdasarkan nilai tersebut, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dikategorikan sebagai "Sangat Baik". Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan masih sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Meskipun sedikit lebih rendah dari nilai sebelumnya, pelayanan ini tetap dianggap sangat baik dan dapat diterima dengan sangat positif oleh para penerima layanan.

Dalam chart, berikut nilai rata-rata per parameter untuk **Survei Persepsi Kualitas Pelayanan**



Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap berbagai aspek layanan di unit ini, dengan sebagian besar responden memberikan skor 4 (sangat puas). Hal ini mencerminkan bahwa unit layanan ini telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna layanan dalam banyak aspek.

Grafik ini menggambarkan hasil survei persepsi kualitas pelayanan yang diukur menggunakan rata-rata nilai NRR (Net Response Rate) untuk sembilan parameter yang mewakili berbagai aspek pelayanan pada unit layanan. Parameter P1 hingga P9 mencakup elemen penting, mulai dari informasi pelayanan, perilaku petugas, hingga kemudahan sarana prasarana. Skala rata-rata NRR berkisar antara 3,5 hingga 3,85, menunjukkan variasi dalam penilaian dari responden terhadap aspek-aspek tersebut.

Parameter P5, yang mengukur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan ketentuan unit layanan, mendapat nilai tertinggi mendekati 3,85. Hal ini menunjukkan bahwa informasi terkait persyaratan pelayanan dinilai sangat baik dan relevan oleh para pengguna. Tingginya skor P5 mencerminkan keberhasilan unit layanan dalam memenuhi ekspektasi masyarakat pada aspek ini. Dengan nilai tertinggi, P5 dapat menjadi referensi bagi perbaikan di parameter lainnya.

Sebaliknya, P8 yang menilai kenyamanan dan kemudahan sarana prasarana pendukung, serta P22 (jangka waktu penyelesaian layanan), memperoleh nilai terendah, masing-masing sekitar 3,5 dan 3,55. Rendahnya nilai ini dapat mengindikasikan bahwa terdapat tantangan dalam menyediakan fasilitas yang nyaman dan memenuhi harapan terkait durasi pelayanan. Perbaikan

di kedua parameter ini perlu diprioritaskan, terutama untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Adapun parameter lain, seperti P2, P3, P6, P7, dan P9, menunjukkan nilai yang cukup baik, berada di rentang 3,6 hingga 3,8. Misalnya, P7 (kemudahan prosedur/alur pelayanan) dan P2 (jangka waktu penyelesaian sesuai ketetapan) menonjol dengan nilai yang mendekati 3,75. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur yang jelas dan kecepatan layanan telah memenuhi sebagian besar ekspektasi pengguna, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini memberikan gambaran positif terhadap kualitas pelayanan unit layanan, dengan sebagian besar parameter menunjukkan kinerja di atas rata-rata. Namun, untuk meningkatkan persepsi kualitas pelayanan secara menyeluruh, unit layanan perlu memfokuskan perhatian pada parameter dengan nilai rendah, seperti kenyamanan sarana prasarana (P8) dan ketepatan durasi pelayanan (P22). Dengan memperbaiki aspek-aspek ini, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat meningkat lebih signifikan.

C. Tindak Lanjut Hasil Survei

Mengevaluasi pelayanan publik yang telah dilakukan FBS UNESA. Berdasarkan hasil survei terkait zona integritas, khususnya dalam area pelayanan publik dan anti korupsi di Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) Universitas Negeri Surabaya (UNESA), terdapat beberapa poin penting yang dapat dijadikan dasar untuk tindak lanjut dan evaluasi lebih lanjut. Berikut adalah evaluasi dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di FBS UNESA:

1. Ketersediaan Informasi Layanan

Hasil Survei: Mayoritas responden puas dengan ketersediaan informasi melalui media elektronik dan non-elektronik.

2. Tindak Lanjut: Memastikan kontinuitas dan update informasi layanan secara rutin melalui berbagai saluran komunikasi, termasuk website, media sosial, dan media cetak yang mudah diakses oleh mahasiswa dan pemangku kepentingan lainnya.

Waktu Penyelesaian Pelayanan

Hasil Survei: Sebagian besar responden puas dengan waktu penyelesaian pelayanan.

Tindak Lanjut: Mempertahankan efisiensi waktu penyelesaian pelayanan dan mengidentifikasi area yang masih memerlukan percepatan proses, dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi dan SDM.

3. Kemudahan Akses Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Hasil Survei: Responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kemudahan akses layanan konsultasi dan pengaduan.

Tindak Lanjut: Meningkatkan responsivitas layanan pengaduan dengan menyediakan sistem yang lebih terintegrasi dan memudahkan pengguna untuk memberikan feedback secara real-time.

4. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Hasil Survei: Sebagian besar responden mengapresiasi kesopanan dan keramahan petugas.

Tindak Lanjut: Memberikan pelatihan lanjutan terkait etika pelayanan dan customer service kepada seluruh petugas untuk menjaga standar layanan yang tinggi.

5. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

Hasil Survei: Responden merasa persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan ketentuan.

Tindak Lanjut: Memastikan informasi persyaratan tetap konsisten dan mudah dipahami oleh pengguna layanan. Dokumen persyaratan harus selalu diperbarui dan disosialisasikan secara efektif.

6. Kecepatan Respons Layanan Online

Hasil Survei: Responden menunjukkan kepuasan terhadap kecepatan respons layanan online.

Tindak Lanjut: Mengoptimalkan sistem pelayanan berbasis teknologi untuk mempercepat respons layanan dan memudahkan akses bagi seluruh pemangku kepentingan.

7. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Hasil Survei: Mayoritas responden puas dengan kemudahan prosedur pelayanan.

Tindak Lanjut: Melakukan audit berkala terhadap alur prosedur pelayanan dan mengidentifikasi potensi penyederhanaan prosedur tanpa mengorbankan kualitas layanan.

8. Kenyamanan Sarana dan Prasarana Pelayanan

Hasil Survei: Sebagian besar responden merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang disediakan.

Tindak Lanjut: Menjaga dan meningkatkan kondisi sarana prasarana, termasuk perawatan rutin dan peningkatan fasilitas berbasis teknologi untuk mendukung kelancaran pelayanan.

9. Kesesuaian Tarif/Biaya Layanan

Hasil Survei: Responden puas dengan kesesuaian tarif/biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan.

Tindak Lanjut: Transparansi dalam penetapan dan penggunaan tarif/biaya layanan harus

terus ditingkatkan, serta menghindari adanya pungutan liar atau biaya tambahan yang tidak resmi.

BAB IV

PENUTUP

Secara umum, FBS UNESA telah berhasil memenuhi harapan pengguna layanan di berbagai aspek. Namun, untuk mencapai zona integritas yang lebih optimal, beberapa langkah perbaikan masih perlu diimplementasikan, seperti meningkatkan kualitas respons layanan online, menyederhanakan prosedur pelayanan, serta menjaga etika dan keramahan petugas. Dengan melakukan evaluasi berkala dan menindaklanjuti hasil survei, FBS UNESA dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan publiknya dan memperkuat komitmennya dalam menerapkan prinsip anti korupsi.

